

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era perkembangan teknologi yang semakin canggih ini, *smarthphone* merupakan salah satu peranti yang mudah digunakan kapan pun dan dimana pun yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya *smarthphone* ini, banyak bermunculan situs-situs web jual-beli yang dapat kita gunakan untuk mencari suatu informasi atau membeli barang secara online. Hal ini tentu saja memudahkan siapa saja yang ingin melakukan pembelian-penjualan barang, karena caranya mudah dan praktis hanya dengan memasang iklan, lalu pembeli akan memilih iklan yang dipasang, menghubungi penjual, melakukan negosiasi dan terakhir melakukan pembayaran. Di dukung dengan internet yang sudah tersebar luas di seluruh dunia tentu memanjakan para orang-orang yang suka berbelanja.

Dari banyaknya situs web jual-beli yang sekarang bermunculan, menurut data yang diambil dari <https://id.techinasia.com/persaingan-ecommerce-indonesia-q3-2019> pada kuartal 3 tahun 2019 situs web jual-beli berdasarkan pengunjung terbanyak adalah Tokopedia yaitu 65 juta kunjungan setiap bulan dan Lazada 27 juta kunjungan setiap bulannya, dua situs web tersebut termasuk dalam sepuluh besar website e-commerce terpopuler di Indonesia. Pada website tersebut tentu memiliki proses pembelian yang berbeda-beda.

Oleh sebab itu tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk membandingkan mana dari dua situs web e-commerce tersebut yang dalam proses pembeliannya tidak memerlukan banyak waktu dan lebih efisien, sehingga untuk melakukan perbandingan itu diperlukan analisa.

penelitian ini digunakan metode *GOMS (goals, operator, methods, selections rules) analysis* dengan teknik *KLM (Keystroke Level Metode)* untuk menentukan langkah pembelian. *GOMS analysis* merupakan metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh satu tujuan. Sementara *KLM* adalah teknik dari *GOMS* untuk menghitung durasi dari langkah-langkah identifikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat di rumuskan permasalahan yaitu bagaimana melakukan analisis terhadap *user interface* dan *user experience* dengan membandingkan dua web tersebut menggunakan *GOMS analysis* dengan teknik *KLM*.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun batasan-batasan masalah yang ada di penelitian ini antara lain:

1. Proses yang di analisis pada penelitian ini hanyalah proses pembelian di website tokopedia dan lazada.
2. Pengujian menggunakan metode *GOMS analysis* dengan teknik *KLM*.
3. Penentuan responden dalam penelitian ini adalah mereka yang sudah

pernah melakukan kegiatan jual-beli online.

4. Hasil analisis yang didapat dari survei yang dilakukan terhadap responden tersebut, sehingga dapat dilakukan analisis dan perbandingan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Mengetahui hasil perhitungan *user interface* dan *user experience* antara tokopedia dan lazada berdasarkan GOMS analysis dengan menggunakan teknik KLM dan kuisioner menggunakan google form untuk mengetahui persentasenya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian antara lain:

1. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan fitur-fitur web tersebut.
2. Memberikan hasil perbandingan mana yang lebih cepat dan efisien dari website tokopedia dan lazada.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi dalam tiga bagian. Yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Bagian awal memuat sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, persembahan, daftar isi, intisari dan abstract. Bagian utama terdiri dari tinjauan pustaka, dasar teori, metode penelitian,

implementasi, pembahasan, dan penutup. Bagian akhir berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab 1 pada bagian utama memuat uraian latar belakang masalah yaitu dasar dilakukannya penelitian skripsi. Dilanjutkan dengan rumusan masalah yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Ruang lingkup memuat penjelasan pekerjaan yang akan dilakukan pada penelitian. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tujuan yang akan dicapai sebagai upaya pemecahan masalah. Berikutnya dijelaskan mengenai manfaat penelitian yang dilakukan. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka adalah paparan mengenai pustaka yang diacu dalam penelitian. Dasar teori memuat pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi.

Bab 3 adalah penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian ini adalah langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan dapat meliputi data, peralatan, prosedur pengumpulan data dan analisis.

Bab 4 menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dalam bentuk rancangan atau kode program dan juga hasil ujicoba sistem. Dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustakayang sudah ada.

Bab 5 adalah penutup dari bagian utama laporan skripsi. Isinya adalah kesimpulan dari hasil yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu juga disampaikan saran untuk pengembangan berikutnya.

